

METELCOM AG
Telekommunikation und Netzwerktechnik

Telecom Support Service Südbünden

Der Service

Metelcom AG unerhält in Südbünden eine Wartungsorganisation für den Unterhalt von Telekommunikations-Anlagen. Dieser Service steht Systemlieferanten und Service-Provider mit Wartungsverpflichtungen in der Region zur Verfügung.

Die Anlagen

Telefon-Teilnehmervermittlungsanlagen, aktive Netzkomponenten (Router, Switches, Firewalls), Übertragungsausrüstungen (optische Komponenten, Multiplexer, Packet- und ATM-Switches, Microwave Links), Wireless Basis-Stationen, Sende-/Empfangsanlagen, TV-Kabelnetze und Videoanlagen.

Die Verfügbarkeit

365 Tage/24 Std. Ab unserer Basis in St. Moritz/Samedan garantieren wir folgende Reaktionszeiten bis zum Eintreffen vor Ort (typisch/maximum):

Rayon 1 Oberengadin:	1/2h
Rayon 2 Unterengadin/Münstertal/Puschlav/Bergell/Oberhalbstein	2/3h
Rayon 3 übriges Kantonsgebiet GR ohne Surselva/Misox:	3/4h

Der Einsatz

Normalerweise erfolgt die Störungsmeldung direkt vom Endbenutzer an die Wartungsorganisation des Lieferanten resp. des Providers. Diese bleibt bis zum Abschluss des Zwischenfalls federführend und setzt Metelcom ein falls Unterstützung vor Ort nötig ist.

Der Service-Level

Metelcom leistet vor allem 1st Level-Supporteinsätze vor Ort. Diese umfassen typischerweise folgende Tätigkeiten: Wiederherstellung des Fernzugriffs, Störungsbehebung an Stromversorgungen, Eingrenzen von Hardware-Störungen und Austausch von Baugruppen, Funktionskontrollen anhand von Checklisten, Messungen und Störungseingrenzungen auf Schnittstellen u.a. Nach Absprache übernimmt Metelcom auch weitere Aufgaben wie Installationen, Umschaltungen oder präventive Wartung.

Die Mittel

Metelcom stellt den Service in personeller und logistischer Hinsicht sicher. Nebst der Grundausbildung des Wartungspersonals in allgemeiner Telekommunikation und Netzwerktechnik werden pro Auftraggeber anlagenspezifische Instruktionen definiert und durchgeführt. Spezielle Anforderungen an Messgeräte, Ersatzteile und Einrichtungen werden definiert und abgedeckt.

Der Anfang

Jede Supportvereinbarung ist kunden- resp. anlagenspezifisch. Die folgenden Eckpunkte werden in enger Zusammenarbeit mit der Supportorganisation des Auftraggebers erörtert und festgelegt: Abgrenzung, Pflichtenheft, Anforderungen an Ausbildung und Ausrüstung der Techniker, Einsatzablauf, Logistik, Dokumentation und Mutationen, Entschädigungen u.s.w. Das Resultat wird schriftlich festgehalten und bildet als Supportvereinbarung die Basis der Zusammenarbeit.

V0.2 17.6.02/th

St.Moritz **Samedan** **Chur**
Metelcom AG Via Chavallera 2 Postfach 159 7500 St.Moritz Telefon: 081/834 87 86 Fax: 081/834 87 85
info@metelcom.ch www.metelcom.ch